



**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ - CEARÁ**  
**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**PROCON MARACANAÚ**

**CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR**

**Número de Atendimento:** 2605056400100043301

Eu, **Rejane Rodrigues de Moraes Sila**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

**DOS FATOS:**

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

**Relato:**

A consumidora relata que, no ano de 2024, realizou a abertura de uma conta bancária em razão de exigência de seu atual vínculo empregatício. Durante o procedimento de abertura da conta, foi-lhe oferecido também um cartão de serviços da empresa reclamada.

A consumidora informa que passou a utilizar regularmente o referido cartão para realização de compras e solicitou que o pagamento das faturas fosse realizado por meio de débito automático. Contudo, posteriormente, ao efetuar o pagamento da fatura referente ao mês de novembro de 2025, a empresa reclamada passou a realizar cobranças automáticas sem o conhecimento da consumidora, iniciando um procedimento em que era debitado apenas um valor mínimo da fatura, enquanto o saldo remanescente era automaticamente parcelado, gerando o acúmulo progressivo da dívida.

No mês de março, a consumidora relata que estava encerrando seu vínculo empregatício e, por essa razão, procurou a instituição financeira para solicitar o encerramento da conta bancária. Durante o procedimento, foi informada de que existia uma dívida vinculada à conta, motivo pelo qual o encerramento não poderia ser realizado. Ao questionar a origem do aumento exacerbado da dívida, a instituição financeira informou que teria ocorrido alteração na modalidade de pagamento do débito automático, fato este contestado pela consumidora, que afirma jamais ter solicitado qualquer modificação.

Além disso, a consumidora relata que, após o encerramento de seu contrato de trabalho, no mês de abril, a empresa reclamada realizou um empréstimo em seu nome sem sua autorização, supostamente destinado ao pagamento da fatura de abril e ainda num valor mínimo. Tal procedimento ocasionou o aumento expressivo do débito existente. Ademais, a fatura referente ao mês de abril, encaminhada para pagamento em maio, apresentou valor considerado excessivo pela consumidora.

Assim, a consumidora procurou este Órgão em busca de uma solução eficiente para o caso.

**Pedido:** Por fim, a consumidora requer uma reformulação da dívida cobrada para um valor justo e



**GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ**  
**COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**PROCON MARACANAÚ**

acessível e o cancelamento do empréstimo realizado sem seu consentimento.

**DATA DE RETORNO: 29/05/2026, às 14:00 horas**

**ATENÇÃO:**

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;
2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 19 de Maio de 2026.

Consumidor(a): Rejane Rodrigues de Moraes Silva  
**Rejane Rodrigues de Moraes Sila**